

DAFTAR PUSTAKA

- Al-dweeri, R. M., Obeidat, Z. M., Al-dwiry, M. A., Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92. <https://doi.org/10.5539/ijms.v9n2p92>
- Andika Kusumajaya, R., & Zusrony, E. (2019). *Analisis Customer Satisfaction Pada Pengguna Platform Digital Shopee* (Vol. 5).
- Baroroh, A., Wiwoho Manajemen, G., & Putra Bangsa Kebumen, S. (n.d.). *PENGARUH PERCEIVED VALUE DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP SWITCHING COST DAN CUSTOMER LOYALTY (Studi pada Pengguna Tokopedia Kebumen)*.
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532>
- Brown, I., & Jayakody, R. (2008). B2C e-Commerce Success: a Test and Validation of a Revised Conceptual Model. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 11, 167–184. www.ejise.com
- Chen, J. V., Yen, D. C., Pornpripheet, W., & Widjaja, A. E. (2015). E-commerce web site loyalty: A cross cultural comparison. *Information Systems Frontiers*, 17(6), 1283–1299. <https://doi.org/10.1007/s10796-014-9499-0>
- Dewi Setia Tarigan, E. (n.d.). *PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP TRUST BELIEF DALAM BERBELANJA ONLINE TOKOPEDIA DI KOTA MEDAN*. 5(2), 2021. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Diansyah, R., Arribe, E., & Zhakiyah, A. M. (2021). *ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP E-SERVICE QUALITY BERDASARKAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA WEBSITE TOKOPEDIA* (Vol. 1, Issue 1).
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH BARAT DAYA. In *Jurnal Balance* (Vol. 44, Issue 1).
- Heryanto, A. (2017). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT MENGGUNAKAN*.

- Indah Maghfiroh, W., Faris Indriya Himawan, A., & Krisnawati, W. (2022). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN E-SATISFACTION TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA BRI MOBILE (BRImo). In *Jurnal Riset Ilmiah* (Vol. 1, Issue 2).
- Irfan, M. (2019). *PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NET BENEFITS PEMAKAIAN SISTEM PEMBAYARAN BRIVA DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN PENGGUNA (VALIDASI MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN)*.
- Jonathan, H. (2013). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG BERDAMPAK PADA CUSTOMER LOYALTY PT BAYU BUANA TRAVEL TBK. In *Journal The WINNERS* (Vol. 14, Issue 2). www.bayubuanatravel.com.
- Kartono, R. A., & Halilah, I. (n.d.). *PENGARUH E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY (STUDI PADA SELLER DI BUKALAPAK)*.
- Kurnia Prastiwi, S., & Bagus, R. (n.d.). *PERAN PRODUCT QUALITY, INFORMATION QUALITY DENGAN MEDIASI TRUST TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA MITRA UMKM GO-FOOD DI SURAKARTA*.
- Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). YUME : Journal of Management Pengaruh E-Trust terhadap E-Loyalty Dimediasi oleh E-Satisfaction pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *YUME : Journal of Management*, 4(1), 138–149. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.445>
- Logiawan, Y., & Subagio, H. (2014). ANALISA CUSTOMER VALUE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RESTORAN BANDAR DJAKARTA SURABAYA. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1). <http://jatim.bps.go.id>,
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*.
- Magdalena, A., & Jaolis, F. (n.d.). *ANALISIS ANTARA E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION, DAN E-LOYALTY DALAM KONTEKS E-COMMERCE BLIBLI*.
- Malik, M., & Rohandi, A. (2017). *Effectiveness C2C E-Commerce Media In Bandung (Case study at Tokopedia.com and Bukalapak.com)*. www.internetworldstats.com
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA

- JNE CABANG BANDUNG. In *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol. 11, Issue 2). www.jne.co.id
- Pradnyaswari, N. P. I., & Aksari, N. M. A. (2020). E-SATISFACTION DAN E-TRUST BERPERAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PADA SITUS E-COMMERCE BLIBLI.COM. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2683. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p11>
- Prakosa, D., & Pradhanawati, A. (n.d.). PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI KOTA SEMARANG). In *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. IX*.
- Putri Novita Parinduri, D., & Edi, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Recovery Terhadap E-Loyalty Pada 150K Optik. *JUMSI*, 2(4), 1060–1067.
- Revita, A. (2016). E-SATISFACTION DAN E-TRUST MEMPENGARUHI E-LOYALTY KONSUMEN WANITA DALAM SOSIAL MEDIA. In *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* (Vol. 1, Issue 4).
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang). 7(2), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Riza, S. (2017). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 6, 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Setiawan, S., & Jaolis, F. (2018). ANALISIS ANTARA E-SERVICE QUALITY, ONLINE PERCEIVED VALUE DAN E-LOYALTY DALAM KONTEKS E-COMMERCE BUKALAPAK.
- Tanjung, A. R., Simanjorang, E. F. S., Prayoga, Y., & Limbong, C. H. (2021). The Effect of Company Image, Service Quality, and Completeness of Facilities on Customer Satisfaction In Bank Muamalat Rantau Prapat. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 3032–3038. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.2011>

- Umiyati, I., Syahroza, A., & Diyanty, V. (2016). MEMBANGUN TRUST TERHADAP PUBLIC E-PROCUREMENT MELALUI KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN PENGGUNA. In *Simposium Nasional Akuntansi XIX*.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). PENGARUH KUALITAS E-GOVERNMENT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING: STUDI KASUS WAJIB PAJAK DI SURAKARTA. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Wibowo, W. A. (2013). *Pengaruh system quality, information quality, dan service quality terhadap user satisfaction website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines*.